

## Maksuliikenne mikroyrityksissä

Aino Talvi



<b>Tekijä(t)</b> Aino Talvi	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Maksuliikenne mikroyrityksissä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 30 + 1
<p>Opinnäytetyön aiheena oli selvittää koetaanko maksuliikenteen hoitaminen haasteelliseksi mikroyrityksissä, olisiko kiinnostusta sen ulkoistamiselle ja onko yrittäjille tullut valelaskuja vastaan. Idea aiheeseen tuli, kun taloushallinnon tehtävissä sai huomata, kuinka monimutkaista maksuliikenteen hoitaminen voi olla ja kuinka monimuotoisia laskuja on paikoitellen haasteellista käsitellä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin haastattelemalla seitsemää eri alan yritystä, jotka olivat kaikki eri-ikäisiä. Haastattelut suoritettiin vuoden 2016 alkukeväästä. Kohteena olevat yritykset rajattiin henkilöstömäärän mukaan mikroyrityksiksi. Mikroyrityksen koko määritellään teoreettisen osion alussa.</p> <p>Tutkimuksesta selvisi, että ennako-oletuksena ollut maksuliikenteen haasteellisuus piti osittain paikkansa, mutta ei niin vahvasti kuin oletettiin. Yllättäväksi seikaksi nousi se, että verojen hoitamista pidettiin haasteellisena sekä verottajan kanssa työskentelystä ei pidetty, koska verottajan toimintaa pidettiin liian joustamattomana.</p> <p>Työ koostuu johdannosta, teoreettisesta viitekehyksestä sekä tutkimusanalyysistä sekä johtopäätöksistä. Teoreettinen osio koostuu aiheeseen liittyvästä teoriasta ja sen tarkoituksena on selvittää mitä mikäkin tarkoittaa. Tutkimusanalyysissä on analysoitu kysymykset ja niihin saadut vastaukset. Johtopäätöksissä kerrotaan vastausten suhteesta tutkimusongelmiin.</p>	
<b>Asiasanat</b> Maksuliikenne, laskutus, laskut, mikroyritys	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Yritysmuodot .....	3
2.1	Yrityskoot .....	3
2.2	Toiminimi ja avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö .....	3
2.3	Osakeyhtiö .....	4
2.4	Osuuskunta .....	4
3	Maksu- ja suorituseruste .....	5
4	Laskut ostoissa ja myynneissä .....	6
4.1	Laskutus .....	6
4.2	Valelaskut .....	8
5	Maksuliikenne .....	9
5.1	Maksutavat ulkomaille .....	9
5.2	Valuutat .....	10
5.2.1	Valuuttariskit .....	11
5.3	Perintä .....	12
6	Laadullinen tutkimus .....	13
6.1	Laadullisen tutkimuksen määritelmä .....	13
6.2	Laadullisen tutkimuksen perinteet .....	13
6.3	Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot .....	14
6.4	Päätelyn logiikka .....	15
6.4.1	Induktio, deduktio ja abduktio .....	15
6.5	Laadullinen tutkimus prosessina .....	15
6.6	Analyysimenetelmät .....	16
6.6.1	Litterointi ja koodaus .....	16
6.6.2	Analyysi tyypit .....	16
6.6.3	Kvantifointi .....	17
6.6.4	Teemoittelu .....	17
6.7	Sisällönanalyysi .....	17
7	Tutkimusanalyysi .....	19
7.1	Haastateltavat yritykset .....	19
7.2	Kysymykset ja vastaukset .....	19
8	Johtopäätökset .....	23
9	Lähteet .....	26
10	Liitteet .....	31
10.1	Liite 1 .....	31

# 1 Johdanto

Maksuliikenteen sujuva hoitaminen on yritystoiminnan kannalta olennaista. Kun virheitä tehdään, siitä saattaa seurata turhia tulon menetyksiä. Olettamana oli, että virheitä tulee johtuen maksuliikenteen haasteellisuudesta Suomessa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia maksuliikenteen hoitamisen haasteellisuutta mikroyrityksissä yrittäjän näkökulmasta. Tutkimus on toteutettu soveltaen laadullista tutkimusta. Tutkimus alkoi tutkimusongelman määrittelystä ja siihen liittyvien kysymysten tekemisestä. Tämän jälkeen tutkimusta jatkettiin haastatteluilla, vastausten analysoinnilla sekä teoreettisen osion tekemisellä. Tutkimus toteutettiin eri-ikäisten ja eri alaisten yritysten avulla. Yrityksiä haasteltiin yhteensä seitsemää.

Tutkimuksen kohteeksi valittiin mikroyritykset, koska niitä on ehdottomasti eniten Suomessa kaikista yrityksistä. Tähän rajaukseen myös vaikutti se, että suuremmissa yrityksissä uskottiin olevan erilliset taloushallinnon yksiköt, jotka hoitavat maksuliikennettä ammattimaisesti. Tämä olisi vääristänyt tulosten luotettavuutta ja sen vuoksi tutkimus rajattiin juurikin mikroyrityksiin.

Tutkimuksen pääongelmaksi määriteltiin maksuliikenteen hoitamisen haasteellisuus yrityksissä, tähän pääongelmaan liittyen otettiin myös selvää siitä, olisiko yrittäjillä tahtotilaa maksuliikenteen ulkoistamiselle. Pääongelmaan liitettiin myös ehdotus laskutuksen helpottamisesta joko pakottavalla laskustandardilla tai sen vahvalla suosituksella.

Osaongelmaksi valittiin valelaskut. Valelaskut sisällytettiin tutkimukseen vasta ensimmäisen haastattelun aikana, sillä jo siinä vaiheessa saatiin selville, että valelaskuja ja häiritsevää telemarkkinointia on ollut enenevässä määrin ja niiden koettiin häiritsevän maksuliikenteen selkeyttä. Valelaskuista haluttiin selvittää, onko niiden määrä riippuvainen yrityksen iästä tai vaihtoehtoisesti alasta. Tämän selvittämistä vaikeutti se, että kaikki haastatelluista eivät olleet täysin varmoja siitä, oliko heille tullut valelaskuja ollenkaan vastaan. Myös selkoa tehtiin puhelinmyynnin määrästä riippuen yrityksen iästä.

Teoreettisessa osassa selvennetään lukijalle mitä tarkoitetaan eri asioilla, joista tutkimuksessa puhutaan. Aluksi kerrotaan eri yritysmuodoista ja kokoluokista. Tämän on tarkoitus antaa lukijalle kuva siitä, minkälaisia yritysmuotoja on olemassa ja miten haastatellut yritykset eroavat niistä. Haastatellut yritykset olivat osakeyhtiöitä ja yksityisiä elinkeinoharjoittajia. Myös yritysten kokoluokista kertomisen tarkoituksena on antaa mahdollisuus ymmärtää paremmin, kuinka pieniä mikroyritykset ovat.

Maksu- ja suoriteperusteisuus on teoriaosiossa, jotta lukijalla on mahdollisuus sen ymmärtämiseen ja koska alussa oletuksena oli, että se olisi saattanut vaikuttaa tuloksiin. Näin ei kuitenkaan käynyt, joka tulee ilmi johtopäätöksissä. Laskuista ostoissa ja myynneissä sekä maksuliikenteestä kerrotaan toimintojen ja termien avaamistarkoituksessa. Laadullisesta tutkimuksesta taas sen takia, että lukijalle on mahdollista ymmärtää tutkimuksen kuluista ja sen muodosta.

Tutkimustyö alkoi tutkimusongelman määrittelemisestä, alueen rajaamisesta sekä kysymysten suunnittelemisesta. Kysymysten suunnittelu oli yllättävän haasteellista. Monia kysymyksiä kyllä keksittiin, mutta ongelmaksi kehittyi se, etteivät ne aina suoranaisesti käsitelleen tutkimukseen liittyviä asioita. Kysymyksiin kului tutkimusprosessista liian pitkä aika, sillä niitä hiottiin pitkään ja paljon, ilman että varsinaista edistymistä tapahtui. Kun kysymykset oli viimein saatu laadittua, haastattelut saatiin aloitettua.

Haastatteluissa haasteeksi tuli se, että koska tätä opinnäytetyötä teki alkuun kaksi henkilöä, molemmat eivät päässeet haastatteluihin paikalle. Tästä syystä muutamassa haastattelussa syntyi virheitä, kuten yhden kysymyksen väärin kysyminen. Haastatteluiden myötä huonoja ja väärinymmärrettyjä kysymyksiä muokattiin siten, että niiden kanssa ei tulevaisuudessa haastatteluissa tarvinnut käyttää ylimääräistä aikaa siihen, että saatiin vastaus siihen kysymykseen, mitä siinä haettiin. Haastatteluiden lomassa myös kirjoitettiin teoriaa pinnalle nousseista aiheista ja muusta mahdollisesta, mistä voisi olla tarpeellista kirjoittaa. Olisi ollut parempi, jos useammillakin yrityksillä, kuin vain yhdellä, olisi ollut ulkomaantoimintaa ja täten olisi ollut mahdollista saada myös luotettavaa tietoa siitä, miten eri valuuttojen kanssa toimiminen ja niillä maksaminen vaikuttaa maksuliikenteen hoitamiseen.

Haastatteluiden aikana aloitettu teorian kirjoittaminen jatkui myös niitten jälkeen. Raportin kirjoittaminen oli alkuun haasteellista, sillä sitä oli tekemässä kaksi henkilöä, joka aiheutti kieliasun sekavuutta sekä se ettei informaatio kulkenut hidastutti raportin valmistumista. Raportin korjaamiseen meni pitkä aika. Se että siitä tilkkutäkistä on saanut yhden kokonaisen kokonaisuuden, on ollut hyvin haasteellista. Raportin kirjoittamiseen on kulunut pitkä aika, on saatu huomata, että teoria ei ole ollut riittävää ja sitä on etsitty lisää. Vastausten analyysi vaihe oli helppoa, sillä siinä osiossa ennako-oletukset pitivät yllättävän hyvin paikkansa. Kysymysten analysointi jälkeenpäin taas oli haasteellista. Sillä sitä tehdessä oli muistettava mistä kaikista haastatteluissa on keskusteltu ja onko mahdollista, että omat puheet ovat saattaneet vaikuttaa haastateltavan vastauksiin.

## **2 Yritysmuodot**

Tutkimuksessa haastateltiin vain osakeyhtiöitä sekä toiminimiä, mutta yritysmuotoja on Suomessa monenlaisia. Ne ovat toiminimi eli yksityinen elinkeinonharjoittaja, avoin yhtiö, kommandiittiyhtiö, osakeyhtiö ja osuuskunta (Suomen Yrittäjät 2016b). Yrityksiä voi olla myös erikokoisia. Kokoja ovat mikroyritykset, pienet ja keskisuuret yritykset sekä suuret yritykset. Mikroyrityksiä on Suomessa suurin osa yrityksistä, eli 93,4 prosenttia kaikista yrityksistä vuonna 2015. Pieniä yrityksiä on 5,5 prosenttia, keskisuuria yrityksiä 0,9 prosenttia ja suuria yrityksiä kaiken kaikkiaan 0,2 prosenttia kaikista yrityksistä Suomessa. (Suomen Yrittäjät 2016c)

### **2.1 Yrityskoot**

Mikroyritys on yritys, jossa on vähemmän kuin 10 työntekijää. Mikroyrityksellä liikevaihto on enintään 2 miljoonaa euroa tai taseen loppusumma on enintään 2 miljoonaa euroa. (Tilastokeskus 2016a) Pieniä yrityksiä ovat alle 50 henkilön yritykset ja keskisuuria yrityksiä taas alle 250 henkilön yritykset (Suomen Yrittäjät 2016c). Pk-yrityksiksi lasketaan kaikki alle 250 henkilön yritykset, joissa vuosiliikevaihto on enintään 50 miljoonaa tai taseen loppusumma on enintään 43 miljoonaa euroa. (Tilastokeskus 2016b). Suuria yrityksiä ovat kaikki yritykset, jotka työllistävät vähintään 250 henkilöä (Suomen Yrittäjät 2016c). Suuriksi yrityksiksi lasketaan myös ne yritykset, jotka ylittävät joko henkilöstöllään, vuosiliikevaihdollaan tai taseen loppusummallaan keskisuuren yrityksen määritelmän rajat. (Tilastokeskus2016b)

### **2.2 Toiminimi ja avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö**

Toiminimi tarkoittaa yksityistä elinkeinonharjoittajaa. Yksityinen elinkeinon harjoittaja tekee kaikki sopimuksen omissa nimissään. Toiminimellä toimiva elinkeinonharjoittaja vastaa sitoumuksistaan liikkeensä omaisuudella sekä omalla omaisuudellaan. (yrittäjät) Avoin yhtiö on kuin toiminimi, mutta se vaatii kahden tai useamman yhtiömiehen. Yksi yhtiömies ei voi perustaa avointa yhtiötä. (Suomen Yrittäjät 2016a)

Kommandiitti yhtiö koostuu vähintään yhdestä vastuunalaisesta ja yhdestä äänettömästä yhtiömiehestä. Kommandiittiyhtiössä vastuunalainen yhtiömies tekee päätökset ja myös vastaa sitoumuksista myös henkilökohtaisella omaisuudellaan (Työ- ja elinkeinoministeriö, Yritys-suomi 2016a). Toiminimi, avoinyhtiö ja kommandiittiyhtiö voivat olla maksuperusteisia. (Verohallinto 2016c)

### **2.3 Osakeyhtiö**

Osakeyhtiön voi perustaa yksi tai useampi henkilö. Osakeyhtiön perustaminen vaatii osakepääomaa, joka yksityisellä osakeyhtiöllä on 2500 euroa ja julkisella osakeyhtiöllä 80 000 euroa. Päätökset tehdään yhtiökokouksella, päätökset tekee hallitus ja toimitusjohtaja. Osakeyhtiössä vastuu on omistajilla osakepääoman määrällä (yritys-suomi). Osakeyhtiö on suoriteperusteinen (Verohallinto 2016b).

### **2.4 Osuuskunta**

Osuuskunnan voi perustaa yksi tai useampi henkilö. Osuuskunnan perustamiseen ei ole vähimmäispääoma vaadetta, rahoituksena toimivat osuusmaksut. Päätökset osuuskunnassa tehdään osuuskunnan kokouksella, hallituksen ja toimitusjohtajan voimin, päätöksen teko on kuitenkin demokraattista, yksi ääni per jäsen. Osuuskunnassa vastuussa ovat jäsenet osuuspääoman määrällä. Osuuskunnan päämääränä on yleisesti palvelujen tuottaminen osuuskunnanjäsenille, eikä niinkään voiton haaliminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö, Yritys-Suomi 2016c)

### **3 Maksu- ja suoritusperuste**

Maksuperusteisuus tarkoittaa sitä, että meno kirjataan kirjanpitoon silloin, kun meno maksetaan ja tulo taas silloin, kun se saadaan (Valtionkonttori). Eli ne kirjataan sille päivälle, jona maksu tapahtuu (Taloushallintoliitto).

Suoriteperusteella taas tarkoitetaan sitä, että meno kirjataan kirjanpitoon silloin, kun tuotannon tekijä saadaan ja tulo silloin, kun suorite luovutetaan (Valtionkonttori). Eli ne kirjataan silloin, kun hyödyke eli palvelu tai tuote on siirtynyt myyjältä ostajalle. Suoriteperusteisessa kirjanpidossa on käytössä myyntisaamisten ja ostovelkojen tilit. (Taloushallintoliitto)



## **4 Laskut ostoissa ja myynneissä**

Oston tai myynnin suoritus maksetaan yleensä käteisellä, pankkikortilla tai laskulla. Osalle myönnetään maksuaikaa suoritukseen, tällöin kyseessä on velaksi myyntiä jonka saatavat peritään laskulla. Perinteisesti velaksi myynnin tapahtumaetenee näin: asiakas tekee tilauksen, tuote toimitetaan asiakkaalle, samalla lähetetään lasku jonka asiakas maksaa. (Mäkinen & Söderström 2003, 11)

Yrittäjän näkökulmasta myynti asiakkaalle laskulla tarkoittaa, että syntyy myyntisaamista. Yritys saa rahat käyttöön vasta, kun asiakas on maksanut laskunsa. Riippuen yrityksestä laskun summa voi iso ja näin ollen on tärkeää, että laskutus tapahtuu nopeasti ja oikein. (Mäkinen & Söderström 2003, 12)

### **4.1 Laskutus**

Laskutukselle on useita eri muotoja. Perinteisin on ollut paperilasku, mutta tietoteknistymisen myötä myös vaihtoehdot laskutukseen ovat lisääntyneet. Yhdessä laskussa yleensä maksetaan vain yhä toimitusta koskevat tavarat tai palvelut. Mahdollista on myös tehdä koontilasku, jossa kerralla laskutetaan esim. kuukauden ostot. (Mäkinen & Söderström 2003, 12)

Perinteinen paperilasku on edelleen suosittu. Kirjekuoressa lasku tulee ovesta, missä näkyy tiedot tilauksesta. Paperi on fyysisesti hallussa. Paperilaskujen merkitys on vähentynyt sähköpostilaskun ja e-laskun saapuessa. E-laskussa lasku saapuu suoraan nettipankkiin, jossa voi maksaa siinä näkyvillä tiedoilla sen suoraan. Sähköpostilasku toimii samalla periaatteella internetin välityksellä, mutta lasku menee nettipankin sijaan sähköpostiin. (Nordea E-lasku, Taloussanomat)

Laskuissa on oltava tietyt perustiedot myyjästä, ostajasta, maksuehdoista, toimitustavasta, ajasta ja tuotteista. Suositeltava, mutta ei pakollinen, on viitenumero, jolla pystytään paremmin kohdentamaan asiakkaan suoritus. Myyjän on esitettävä itsestään nimi, osoite, yhteystiedot, maksamiseen tarvittavat tiedot ja y-tunnus. Asiakkaasta laskussa on oltava oikea nimi, henkilöasiakkaissa esim. Maija Virtanen. Yritysiasiakkaissa on suositeltavaa käyttää virallista rekisteröityä nimeä. Jokaiselle asiakkaalle suositellaan myös oman asiakasnumeron luomista. (Mäkinen & Söderström 2003, 13)

Asiakkaan kanssa tulee käydä läpi toimitusehdot, toimitustapa- ja aika. Toimitusehdoissa käsitellään kuka on vastuussa tavaroiden kuljetuksen kuluista. Toimitusehdoissa myös käsitellään milloin tavaraan liittyvät riskit siirtyvät myyjältä ostajalle tai toisinpäin. Jos myyjällä on vastuu toimituksesta ja tavarat katoavat matkalla, myyjällä on velvollisuus hyvittää tapahtunut ostajalle. Toimitustavassa käsitellään, että miten tavarat viedään myyjältä ostajalle. Esimerkiksi tuodaanko tavarat laivalla, autolla, postitse vai hakeeko ostaja ne itse. Toimitusajasta voidaan ilmoittaa varsin vapaasti, yleensä kuitenkin päivinä tai viikkoina. (Mäkinen & Söderström 2003, 13)

Laskussa myös esitetään maksuehdot, milloin maksu tulisi suorittaa. Tavallisimpia maksuehtoja on 7, 14 ja 30 päivää netto. Jos on 14 päivän netto, se tarkoittaa, että lasku on maksettava 14 päivän kuluessa. Laskujen päiväys menee kuukauden todellisten päivien mukaan, riippuen kuinka monta päivää kuukaudessa on, esim. lasku myydään kuukauden netolla maaliskuun ensimmäinen päivä, näin ollen todellinen eräpäivä on maaliskuun viimeinen eikä huhtikuun ensimmäinen. Tässä osiossa on myös hyvä käydä läpi mahdollisten myöhästymisen aiheuttama viivästyskorko. Mikäli asiakas ei maksa laskua sovitun ajan sisällä, myyjällä on oikeus alkaa periä viivästyskorkoa. Korosta on oltava maininta laskussa, jotta oikeus korkoon syntyy. (Mäkinen & Söderström 2003, 15)

Laskutettavissa tuotteissa on nähtävä tuotenumero, nimike, määrä, yksikkö sekä yhteissumma. Mikäli yritys on ALV-velvollinen, myös ALV:n osuus on nähtävä, yksityishenkilöille tämä ei ole pakollista, mutta silti suositeltavaa. Mikäli tuotteesta tai palvelusta myös laskutetaan rahti, vakuutus, laskutuslisä yms. myös niistä peritään ALV. Mikäli myyjä antaa alennusta, myös sen on oltava näkyvissä laskussa. (Mäkinen & Söderström 2003, 15)

Ulkomaankauppaa liittyy myös omia muodollisuuksia. EU:n sisällä tapahtuvia myyntejä nimitetään yhteisömyynniksi. EU:n ulkopuolelle tapahtuvia myyntejä taas nimitetään myynniksi ulkomaille tai vienniksi. Ulkomaan myynti tai vienti on arvonlisäverotonta. Yhteisömyynnissä on omia ehtoja, jotta se olisi arvonlisäverotonta. Myyjän tulee tarkistaa, että ostaja on arvonlisäverovelvollinen toisessa EU-maassa, myyjän on merkittävä omaan laskuunsa oma alv-numero sekä ostajan. Tavarat on myös siirryttävä toisesta EU-maasta toiseen. (Verohallinto 2016a)

Ennen laskun maksamista on syytä tarkistaa laskun oikeellisuus. Jotta sovitut asiat ovat täyttyneet. Tuote on oikea, oikea määrä sekä oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Mikäli kaikki nämä eivät täyttyneet ostaja voi tehdä valituksen, eli reklamaation myyjälle. Näissä tapauksissa myyjä voi joutua vahingonkorvausvelvolliseksi (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016a). Myyjä on velvollinen ensisijaisesti korjaamaan tuotteen tai vaihtamaan sen vas-

taavaan (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016c). Hinnanalennus on myös yksi keinoista korvata tapahtunut virhe, jos tuotteen korjaus ei onnistu eikä ole mahdollista vaihtaa sitä uuteen. Viimeisenä keinona on kaupan purkaminen. Tätä keinoa käytetään vain jos virhe ei ole muuten korjattavissa tai hyvitetävissä ja jos se ei ole vähäinen. Jos kauppa puretaan, myyjällä on velvollisuus palauttaa kauppahinta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016b)

## **4.2 Valelaskut**

Valelasku tarkoittaa laskua, joka päällisin puolin näyttää oikealta ja rehelliseltä laskulta, mutta siinä laskutetaan palvelusta tai tuotteesta, jota ei ole tilattu tai ostettu. Valelaskuissa yleisesti veloitettava palvelu tai tuote on usein epäselvästi tai ympäröiväisesti esitetty. Maksuaika on hyvin lyhyt ja usein jo pian laskun saapumisen jälkeen. Yhteystiedot ovat puutteellisia ja niitten kautta ei saada yhteyttä yritykseen eikä laskun lähettäjään. Valelaskusta yritetään saamaan luotettavampaa viittaamalla tunnetun ja luotettavan yrityksen nimeen tai tunnetun brändin nimeen. Yleensä nimissä on muutaman kirjaimen tai merkin eroavaisuus oikeaan nimeen tai brändiin. Valelaskun lähettäjällä saattaa olla näyttävät kotisivut, joissa on hyväksi käytetty luotettavien yritysten tai brändien linkkejä, jotta sivut tuntuisivat luotettavammilta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016d) Osa valelaskuista on nimienomaisesti aiheettomia laskutuksia tuotteista tai palveluista, joita ei ole tilattu. Osa laskuista pyrkii kalastelemaan rahaa muistuttamalla muiden maiden arvonlisäverojen maksamisesta. Tämän lisäksi postissa voi myös tulla tarjous, joka on naamioitu laskuksi. Tällöin käy usein niin, että summa on pieni, mutta tarjouksessa lukee pienellä että tarjous koskee pidemmän ajan määräaikaaisuutta. Valelaskujen lähettäjät muuttuvat usein. (Tilistar oy)

Valelaskuja lähetetään erityisesti lomasesonkeina. Syynä tähän on se, että huijarit tietävät töissä olevan todennäköisemmin tuuraaja, joka ei tunnista valelaskuja yhtä helposti. Valelaskujen summat ovat yleensä pieniä, jotta ne eivät kiinnitä paljoa huomiota ja viitteenä saattaa olla esimerkiksi toimitusjohtajan nimi, hämäämistä varten. Valelaskuilla huijaamalla tienaaminen perustuu pääosin massapostitukseen. Sillä taktiikalla tienaamiseen riittää, että pienikin osuus huijauksista onnistuu (Lindorff oy). Koska valelasku lasketaan petokseksi, siitä on aina syytä tehdä rikosilmoitus poliisille ja jättää lasku maksamatta (Sanomalehti Karjalainen oy).

## 5 Maksuliikenne

Yritysten käytössä olevat rahat ovat joko kassassa tai pankkitilillä. Kassassa on käteinen eli kolikot, setelit ja erilaiset maksukorttien suoritukset. Hyvä raha-asioiden hoitaminen ilman pankkia on erittäin haasteellista. Pankkiin menee pääosa yrityksen rahoista sekä suurin osa maksuista tapahtuu sen kautta. Pankit tarjoavat myös muutakin kuin pelkkää maksuliikenteen hoitoa, kuten neuvontaa ja rahoitusta. Pankki lähettää kuukausittain tiliotteen, jossa voi nähdä tulot ja menot. Tilin saldo kertoo kuinka paljon on aktiivisesti rahaa käytössä. (Mäkinen & Söderström 2006, 23)

Käteinen on edelleen tärkeä maksuväline. Käteisen käyttö onkin helppoa pienissä ostoksissa. Seteleiden ja kolikoiden merkitys on kuitenkin merkittävästi vähentynyt pankki- ja luottokorttien ja mobiilimaksujen myötä. Korttimaksut ovat syrjäyttäneet perinteisen käteisen tehokkaasti. Pankkikortti on hyvin monipuolinen maksamisen työkalu. Sillä pystyy tekemään ostoksia erilaisissa liikkeissä sekä tarvittaessa nostaa rahaa automaattista (Yleisradio). Pankkikortin ohella on myös käytössä erilaisia luottokortteja. Niissä kortilla on maksukykyä tiettyyn rajattuun pisteeseen asti, yleisiä maailman laajuisia luottokorttiyhtiöitä on VISA ja Mastercard. Pankit myös tarjoavat yhdistelmäkortteja, jossa on yhdistettynä luotto- ja pankkikortti. (Mäkinen & Söderström 2006, 23-27)

Tilisiirto on selvästi yksi yleisimmistä maksutavoista nykyään. Tilisiirrossa raha liikkuu tililtä tilille. Tilisiirrossa tulee näkyä seuraavia asioita: keneltä menee rahaa kenelle, miten paljon, eräpäivä ja selite. Tilisiirrossa tulee saajalle lähettää viesti, eli selite mihin maksu liittyy tai käyttää myyjän lähettämää viitenumeroa. Laskuissa voi myös olla viivakoodi, jolla voidaan suoraan lukea nämä tiedot helpottaakseen laskun maksamista. Tilisiirron toteutus on mahdollista pankissa, pankin automaatilla tai tietokoneella, jossa verkkopankki on käytössä. (Mäkinen & Söderström 2006, 32)

### 5.1 Maksutavat ulkomaille

Suuressa osassa ulkomaan kauppaa käytetään Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, eli SWIFT:n ylläpitämää tietoliikenneverkkoa. Maksuissa suositellaan käytettävän International Bank account number:ia, eli IBAN muotoista pankkitiliä. SWIFT järjestelmässä käytetään pankin tunnusta, jota kutsutaan Bank Identification code:ksi, eli BIC- koodiksi. (Kirsti Kohonen s. 138)

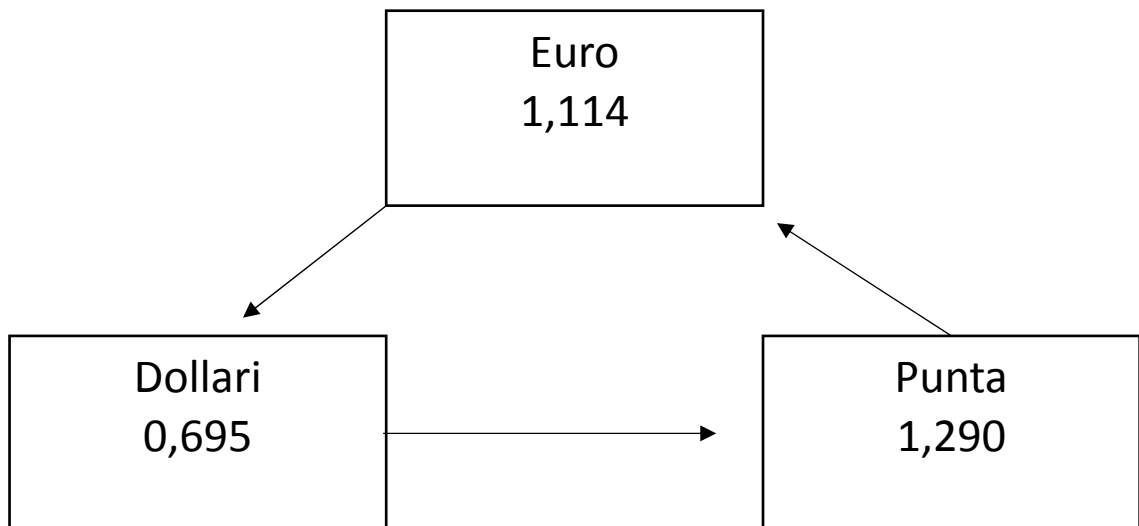
Maksutapoja on useita myös ulkomaan kaupassa. Maksutapa riippuu usein myyjän ja ostajan välisestä luottamuksen määrästä. Mikäli myyjä ja ostaja luottavat toisiinsa riittävästi maksumääräys soveltuu hyvin. Maksumääräyksessä maksaja ilmoittaa maksun tiedot toimeksiantolomakkeella, verkkopankin tai maksatusohjelman kautta, maksumääräys on hyvin samankaltainen kuin kotimainen tilisiirto, mutta maksu menee vain ulkomaille. Pakolliset tiedot maksumääräykseen ovat maksajan tiedot, maksun aihe, maksutapa, saajan nimi ja osoite, saajan pankki ja tilinumero sekä maksun määrä ja valuutta. (Kirsti Kohonen s. 138)

Mikäli myyjän ja ostajan välillä ei ole luottamusta, niin on muitakin maksutapoja. Perittävässä maksu varmistetaan sovittujen ehtojen mukaisesti etukäteen ennen kuin asiakas saa hyödykkeeseen oikeuttavat asiakirjat. Myyjä voi esim. antaa pankille perimistehtävän, missä myyjän pankki lähettää ostajan pankkiin Kun hyödykkeen maksu on suoritettu pankki luovuttaa asiakirjat ja toimittaa suorituksen myyjän pankille, joka toimittaa sen myyjälle. (Kirsti Kohonen s. 138)

Remburssi on maksutapa, jossa pankki lupautuu suorittamaan maksun. Tässäkin muodossa maksu tapahtuu myyjän ja ostajan erityisehtojen täytyttyä. Remburssia käytetään yleensä, jos ostaja sekä maksaja ovat toisilleen tuntemattomia. Remburssikaupassa myyjä saa heti maksun toimituksen tapahtuessa. (Kirsti Kohonen s. 138)

## **5.2 Valuutat**

Yritykselle valuutat ovat ensisijaisesti vaihdannanväline ulkomaankaupassa. Valuuttoihin kuitenkin liittyy erilaisia riskejä sekä transaktiokustannuksia eli rahan liikuttamisesta syntyviä kustannuksia. Valuutat yksinkertaisimmillaan esitetään siten, että kahta valuutaa verrataan vastakkain, eli esimerkiksi kuinka paljon yhdellä dollarilla saa euroja. Tätä esitystapaa kutsutaan amerikkalaiseksi noteeraustavaksi. Noteeraustapoja on pääasiassa kaksi, suora ja epäsuora. Suoralla noteerauksella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, paljonko dollarilla saa euroja. Epäsuora on päinvastainen, eli kuinka paljon eurolla saa dollareita. (Niskanen 2013, 422–423)



Kuvio 1. Triangeli arbitraasi. Valuutat 12.3.2016

Triangeli arbitraasi, toiselta nimeltään triangulaarinen arbitraasi tarkoittaa valuuttamarkkinoilla vallitsevaa epätasapainon tilannetta (Pankki opas). On kuitenkin huomioitava, että triangeli arbitraasi ei ole yleistä käytännössä, koska valuutoilla on erikseen osto- ja myyntikurssinsa. Ostokurssilla tarkoitetaan sitä hintaa, jolla pankki ostaa valuuttaa ja myyntikurssi on kurssi, jolla pankki myy valuuttaa. Ostokurssi on poikkeuksetta korkeampi kuin myyntikurssi. Näin ollen, jos vaihdat eurosta dollariin, dollarista puntaan ja takaisin euroon, saat vähemmän euroja takaisin, kun aloittaessa. Tämän kaltaisia kustannuksia kutsutaan transaktiokustannuksiksi. (Niskanen 2013, 424–425)

Kaikki maailman valuutat eivät kuitenkaan toimi samalla tavalla. On erikseen ns. kiinteät ja kelluvat valuutat. Kiinteässä valuutassa valuutan arvo on sidottu johonkin konkreettiseen, esimerkiksi toiseen valuuttaan tai kultaan. Toinen vaihtoehto on kelluva valuutta, johon muun muassa euro, jeni ja dollari kuuluvat. Kelluva valuutta perustuu sen sijaan markkinoiden kysyntään ja tarjontaan. Sen arvo useimmiten vaihtelee päivittäin, kelluvalla valuutalla on mahdollisuussuuriin muutoksiin pienessäkin ajassa. (Lindholm, 2009, 184–185)

### 5.2.1 Valuuttariskit

Jokainen yritys alistuu valuuttakurssiriskiin, myös ulkomaankaupassa sekä kotimaankaupassa. Kotimaassakin valuuttakurssiriskit voivat näkyä epäsuorasti, esimerkiksi öljynmarkkinoilla. Mikäli öljyn hinta on sidottu dollariin ja euron kurssi heikkenee, niin yrittäjälle öljyn ostaminen maksaa enemmän. Valuuttakurssiriskit jaetaan kolmeen päätyyppiin, joita ovat transaktioriskit, taloudelliset riskit sekä translaatoriskit. (Niskanen 2013, 430)

Transaktioriskillä tarkoitetaan maksutapahtumiin liittyvää valuuttakurssiriskiä. Tämä riski syntyy siten, että kurssi muuttuu vahvasti sen jälkeen, kun sopimus on tehty. Tämä riski koskee pääasiassa ostovelkoihin, myyntisaamisiin tai ulkomaisten korkojen maksamiseen. Esimerkiksi, jos sopimuksessa myydään 1000 dollarilla öljyä, mutta dollarin kurssi romahtaa, näin öljyn arvo muilla valuutoilla laskee. (Niskanen 2013, 431)

Taloudellisessa riskissä yrityksen arvo pohjautuu toiseen valuuttaan. Esimerkiksi suomalainen yritys myy pääasiassa Yhdysvaltoihin tuotteita. Kassavirta yritykseen otetaan kuitenkin euroina. Tällöin tämä yritys on erittäin herkkä euron ja dollarin välisille kurssivaihteluille. Dollarin vahvistuessa euroon yritys saa enemmän euroja kassaan, mutta dollarin heiketessä euroon kassavirran todellinen määrä laskee. (Niskanen 2013, 431)

Translaatoriski tapahtuu ulkomaisten tytäryhtiöiden tai osakkuusyhtiöiden tilinpäätöstiedot muutetaan kotimaanvaluuttamääräisiksi. Esimerkiksi USA:ssa toimivan pisteen tilinpäätös muutetaan euroiksi. Tämä voi aiheuttaa tilinpäätöksessä valuuttakurssi tappioita tai voittoja. (Niskanen 2013, 431)

### **5.3 Perintä**

Perintä tarkoittaa toimenpiteitä, jolla myyjä yrittää saada maksamattomia maksusuorituksia asiakkailta. Hyvin hoidetussa reskontrassa havaitaan heti, jos tietyn asiakkaan maksu ei ole saapunut ajoissa. Perintäkeinoja on useita ja se voidaankin järjestää itse tai ulkoistaa siihen erikoistuneille yrityksille. Välttääkseen luottotappioita jokaisesta asiakkaasta olisi hyvä tarkistaa heidän luottotietonsa. Mikäli luottotiedoissa havaitaan puutteita, niin myynnistä tulee riskialttiimpaa ja saatetaan tarvita erityisehtoja, jotta kauppaan edes suostutaan. Mikäli perinnästä huolimatta maksua ei saada niin velallinen saa merkinnän maksuhäiriörekisteriin, yritysten tapauksessa voi tulla myös ilmoitus lehteen. Maksuhäiriömerkintä vaikeuttaa lainan saantia, luotolla ostamista tai kaupan tekemistä. (Kirsti Kohonen s. 140)

## **6 Laadullinen tutkimus**

### **6.1 Laadullisen tutkimuksen määritelmä**

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ilmiön kuvaaminen ja mielekkään tulkinnan antaminen. Sillä pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen, laadullisessa tutkimuksessa keskitytään yksittäisen tapauksen tutkimiseen ja panostetaan sellaisten asioiden tutkimiseen, joita ei voi tutkia tilastollisin menetelmin (Kananen 2008, 24–25). Laadulliselle tutkimukselle ei ole yhtä ja selkeää määritelmää. ”—laadullinen tutkimus on terminä eräänlainen saateenvarjo, jonka alla on useita hyvin erilaisia laadullisia tutkimuksia.” (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 9). Tämän takia laadullista tutkimusta lähestytään vertaamalla sitä määrälliseen tutkimukseen. Laadullisen tutkimuksen aineistoa pidetään yleensä kokonaisuutena ja sen analyysi vaatii tietynlaista absoluuttisuutta, joka poikkeaa täysin määrällisen tutkimuksen sallituista poikkeamista. (Alasuutari, 2011, 38) Aineistolle on myös ominaista olla monipuolista, tieto rikasta ja myös moni ulotteista (Alasuutari 2011, 84).

### **6.2 Laadullisen tutkimuksen perinteet**

Laadulliselle tutkimukselle on monia eri tapoja luokitella laadullista tutkimusta. Laadullinen tutkimus avautuu filosofian historian kautta. Koska filosofian historia on hyvin monimutkainen, on tarkasteltava laadullisen tutkimuksen perinteitä tutkimalla erityyppisiä perinteitä ja eri lähestymistapoja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 25)

Aristoteelinen ja galileinen perinne. Inhimillisen toiminnan luonne on galileisen näkemyksen mukaan rinnastettavissa muun luonnon toimintaan ja sitä voidaan tutkia yhtä objektiivisesti kuin muitakin luonnon objektiiveja. Aristoteelinen näkemys on, ettei inhimillistä toimintaa voi verrata luonnon toimintaan, koska inhimillisessä toiminnassa on mukana subjektiivinen puoli. Inhimillisen toiminnan aiheuttajat selittävät galileisessa näkemyksessä subjektin ulkopuoliset ja siitä riippumattomat tekijät. Aristoteelisessa näkemyksessä inhimillisen toiminnan aiheuttavat subjektin oman aikomuksen ja päämäärät. Galileisen näkemyksen mukaan sattumia ovat tapaukset, jotka poikkeavat ennustetusta välttämättömyydestä, kun taas Aristoteelisen kannalta sattumaa ovat asiointilat, jotka toteutuvat ilman ihmisten tietoista tahtoa. Tiedon luonteesta ja sen kriteereistä galileinen näkemys on, että tieto perustuu tiettyihin muuttumattomuuksiin, se on olemassa olevan kuvaamista ja selittämistä, sekä se on induktiivista. Aristoteelinen näkemyksen mukaan tieto on tietoa muuttumisen suunnasta ja menetelmistä, sekä se on deduktiivista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 29)



Hermeneuttinen perinne sekä ihmistieteellinen tutkimus. Ihmistieteisiin kuuluu monia eri tieteenaloja, kuten humanistiset tieteet, esimerkiksi psykologia sekä yhteiskunta tieteet, esimerkiksi oikeustiede. Vaikka ihmistieteet poikkeavat paljolti toisistaan, niille on yhteistä tutkimuksen kohde, eli ”mielen konstruoima maailma”. Ihmistieteellinen tutkimus liitetään yleisesti hermeneutiikkaan. Hermeneutiikkaan on monia lähestymistapoja ja monia tulkintoja, sillä se on laaja ja monia suuntauksia sisältävä kokonaisuus. Bleicher on esimerkiksi erottanut kolme erilaista lähestymistapaa hermeneutiikkaan. Ensimmäinen tapa on hermeneuttinen teoria, toinen hermeneuttinen filosofia ja kolmas kriittinen hermeneutiikka. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 31–33)

Fenomenologis- hermeneuttinen perinne ja tulkinnallinen tutkimus. Fenomenologis- hermeneuttinen tutkimusperinne on osana laajempaan hermeneuttista perinnettä. Tämän perinteen erikoispiirteenä on se, että ihminen tutkii ihmistä, eli ihminen on sekä tutkija, että tutkimuskohde. Fenomenologis- hermeneuttista perinnettä tulee kutsua myös tulkinnalliseksi tutkimukseksi, koska fenomenologisen tutkimuksen hermeneuttinen puoli tulee esiin vasta tulkinnan tarpeen myötä.

### **6.3 Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot**

Laadullinen tutkimus voi toimia sekä esitutkimuksena, että jatkotutkimuksena määrälliselle tutkimukselle. Näin tehdään, kun tarvitaan jonkin ilmiön syvällisempää ymmärrystä. Tutkimustapojen keskeisimmät erot löytyvät tarkoituksesta, lähestymistavasta, päättelyn logiikasta, tiedosta, tutkijan roolista, oletuksista, sekä tiedon luoteesta. Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena ovat tutkittavan asian tulkitseminen, ymmärtäminen ja toimijan näköjulman ymmärtäminen, siinä missä määrällisessä tutkimuksessa keskitytään yleistämiseen, ennustamiseen ja syy- seuraus suhteisiin. Määrällisessä tutkimuksessa lähestymistapana on aloittaminen hypoteeseita ja teorioista sekä mahdollisten instrumenttien käyttäminen, laadullinen tutkimus käyttää tutkijaa instrumenttina sekä se päättyy hypoteeseihin ja teorioihin. Päättelyn logiikkana laadullisessa tutkimuksessa pidetään induktiota ja määrällisessä tutkimuksessa taas deduktiota. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään sanalliseen tietoon ja määrällisessä tutkimuksessa painotetaan lukuja ja numeroita. Määrällisessä tutkimuksessa tutkija toimii objektiivisesti, hän on ulkopuolinen ja puolueeton, kun taas laadullisessa tutkimuksessa tutkija osallistuu tutkimukseen ja pyrkii ymmärtämään. Laadullisen tutkimuksen oletuksina ovat muuttujien monimutkaisuus ja niiden toisiinsa kytkeytyvyys, sekä hankala mitattavuus. Määrällisessä tutkimuksessa oletetaan että muuttujat voidaan määritellä, mitata ja muuttujista on mahdollista laskea riippuvuussuhteita (Kananen 2008, 26–27).

Laadullista tutkimusta on myös pidetty määrällistä pehmeämpänä, kriittisempänä sekä ymmärtävämpänä (Tuomi & Sarajarvi 2009, 66). Laadullisessa tutkimuksessa on myös tavoitteena kerätä tietoa, joka mahdollistaa monenlaisen tarkastelun. (Alasuutari 2011, 84).

## **6.4 Päätelyn logiikka**

### **6.4.1 Induktio, deduktio ja abduktio**

Induktio on aineistolähtöinen tutkimus, jota kutsutaan myös joskus kokemuspohjoiseksi tutkimukseksi. Se tarkoittaa että tutkittavaa asiaa lähestytään aineiston kautta ja siitä pyritään kehittämään yleistyksiä sekä teorioita. Induktiivisen päätelyn vaarana on yleistäminen, joka johtaa väärin johtopäätöksiin. Esimerkkinä: korppi on musta, jolloin kaikki korpit ovat mustia. Induktiossa ei ole aikaisempaa materiaalia, sillä induktiossa on tarkoituksena kehittää teorian aineiston pohjalta (Kananen 2008, 20–23).

Deduktio on teorialähtöinen tutkimus. Deduktiossa haetaan teorian pohjalta johtopäätöksiä, siinä pyritään soveltamaan jo olemassa olevia teorioita siten, että ne sopivat tutkimuksessa esiin tulleisiin havaintoihin. Deduktiossa käytetään siis jo aikaisemmin löydettyjä tietoja, eli sovellettavia teorioita. (Kananen 2008, 22–23)

Abduktio on deduktion ja induktion yhdistelmä. Abduktiossa aloitetaan aineistosta, mutta siinä käytetään myös teorioita, jottei niiden mahdollista vaikutusta suljeta pois (Kananen 2008, 23).

## **6.5 Laadullinen tutkimus prosessina**

Laadullista tutkimusta kuvaillaan prosessiksi, sillä sen vaiheet eivät ole välttämättä jäsenneltävissä vaiheisiin (Aaltola & Valli 2010, 70). Prosessi koostuu tavallaan kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen, näitäkään ei voi täydellisesti erottaa toisistaan, sillä ne tapahtuvat päällekkäin ja nivoutuvat toisiinsa (Alasuutari, 2011,39). Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä se, että asioita tapahtuu päällekkäin, eli aineistoa kerätään ja sitä analysoidaan samanaikaisesti. On myös mahdollista, että tutkimuksen edetessä avautuu uusia ongelmia, joihin pyritään myös hakemaan vastausta. Ei ole harvinaista, että tutkimusongelman luonne ja suunta muuttuu tutkimuksen edetessä. Laadullinen tutkimus koetaan jatkuvaksi päätöksentekotilanteeksi. Keskeistä tutkimusprosessin kuluessa on löytää ne asiat, joiden avulla johtopäätöksiä, sekä ratkaisuja tehdään.(Aaltola & Valli 2010, 71–73)

Vaikka tutkimusprosessissa ei ole selkeitä vaiheita, se sisältää prosessin aikana tapahtuvia aiheita. Prosessi tietysti alkaa tutkimusaiheen ja -ongelman valitsemisella. Tutkimusongelman muodostaminen alkuvaiheessa voi olla haasteellista, sillä tutkimusongelma täsmentyy tutkimuksen edetessä. Tutkimuskysymykset ovat myös olennainen osa prosessin etenemiseen, tutkimusongelma puretaan tutkimuskysymyksiksi ja täten, kun haetaan niille kysymyksille vastauksia, saadaan myös vastaus tutkimusongelmaan.

Tiedonkeruu sisältää määritelmän siitä, mitä tietoa tarvitaan, miten se saadaan ja mistä se hankitaan. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää tiedonkeruussa monenlaisia eri menetelmiä. Tiedonkeruumenetelmiä ovat: havainnointi, haastattelut, dokumentit, tapaus-tutkimus sekä toimintatutkimus. Prosessissa olennaista on myös kerättyjen tietojen analysointi. Aineistoa voidaan käsitellä monilla eri analyysimenetelmillä, eikä aineiston lähestymiseen ole yhtä rajoitettua kantaa, vaan asiaa voidaan tutkia useista näkökulmista. (Kananen 2008, 42–59)

## **6.6 Analyysimenetelmät**

Analysoinnin tarkoituksena on saada tieto ensin palasiksi, jotta sitä voidaan tutkia ja sen jälkeen se järjestellään uudelleen, jolloin saadaan tulkinta tutkimusongelmasta tehtyä. (Tuomi 2008, 88)

### **6.6.1 Litterointi ja koodaus**

Aineiston käsittely aloitetaan litteroinnilla. Se tarkoittaa sitä, että aineisto, puhemuotoinen tai vastaajan itse kirjoittama, kirjoitetaan puhtaaksi. Koska laadullisen tutkimuksen aineisto on usein hyvin laajaa, sen tutkiminen on hankalaa ilma, että sitä muokataan tiiviimmäksi. Koodaus, eli luokittelu on yksi keinoista, joilla aineistoa saadaan tutkittavampaan muotoon. Koodaus tarkoittaa sitä, että aineiston sisältö omaksutaan ja se tiivistetään ymmärrettävämpään muotoon. Koodauksella ei vähennetä aineiston laadullista sisältöä, vaan ennemminkin yhdistetään samoja asioita, kuten yhteneväisiä rakenteita ja säännönmukaisuuksia. Koodaus on aina tutkijan oma luomus ja siinä voidaan käyttää merkkejä, sanoja tai värejä. (Tuomi 2008, 88–90)

### **6.6.2 Analyysi tyypit**

Aineistolähteinen analyysi, eli induktiivinen analyysi. Aineistolähteisessä analyysissä lähestytään tietoa yksittäisestä yleiseen. Teoreettiset käsitteet siis luodaan aineistosta ja

aikaisemmilla tiedoilla ja teorioilla ei pitäisi olla merkitystä tämän analyysitavan kanssa. (Tuomi 2008, 90)

Teorialähteinen analyysi, eli deduktiivinen analyysi. Tässä analyysitavassa lähdetään yleisestä ja päätytään yksittäiseen. Tämän analyysitavan ideana on, että tulkinta ja luokittelu perustuvat teorioihin ja tietoihin, jotka ovat jo olemassa ennen tutkimusta. Teoriasta myös johdetaan käsitteet, joita käytetään analyysissä. (Tuomi 2008, 91)

Abduktiivinen analyysi, eli induktiivisen analyysin ja deduktiivisen analyysin yhdistelmä. Tässä analyysitavassa teoria ja aineisto vuorottelevat. Analyysi alkaa aineistosta, mutta sen apuna käytetään teoriaa analysoinnissa. Tässä analyysi menetelmässä teoriaa ei kuitenkaan testata. (Tuomi 2008, 91)

### **6.6.3 Kvantifointi**

Koska laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan käyttää pohjana määrälliseen tarkasteluun, laadullisen tutkimuksen aineisto voidaan kvantifoida. Yksinkertaisimmillaan se tarkoittaa jonkin käsitteen tai teeman esiintymiskertojen laskemista. Kvantifoinnin onnistuminen riippuu luokittelusta, jos luokittelu on yleisellä tasolla, saadaan määrällisiä suhteita, jotka ovat luotettavia. Jos luokittelu on tehty tiheäksi, kvantifointi tuottaa tarkempaa tietoa, mutta sen luotettavuus laskee. (Tuomi 2008,91)

### **6.6.4 Teemoittelu**

Teemoittelu tarkoittaa luokittelua ja kvantifointia yleisellä tasolla. Teemoittelu on yleisesti teemahaastattelun aineiston analysointitapa. Teemoittelussa voidaan käyttää sitaatteja, jotka nousevat aineistosta. Teemoittelu jää yleensä vain alkutaipaleelleen sitaattikokoelmaksi, jota ei ole analysoitu. Teemoittelussa luokiteltujen aiheiden alle kootaan tiivistelmiä ja sitaatteja aineistosta. (Tuomi 2008, 91)

## **6.7 Sisällönanalyysi**

Sisällönanalyysi on mahdollista jakaa kahteen osaan, sisällön analyysi sekä sisällön erittely. Sisällön analyysissa pyritään aineiston kuvaamiseen selkeästi sanallisessa muodossa, joko tiivistettynä tai yleisessä muodossa. Sisällön analyysissä on tavoitteena tuottaa tutkitusta ilmiöstä selkeä kuvaus, joka on tiivistetty.

Jotta aineistosta saadaan selkeä ja tiivis kuvaus, aineistoa pitää pelkistää, eli redusointi, joka koostuu klusteroinnista sekä abstrahoinnista. Klusteroinnissa aineisto käydään läpi ja haetaan samanlaisuuksia ja erilaisuuksia, ne ryhmitellään yhdeksi luokaksi ja nimetään.

Abstahointivaiheessa poistetaan tarpeeton tieto ja kerätään tarpeellinen tieto, tässä vaiheessa myös tehdään teoreettinen käsitteistö ja luokituksia yhdistetään laajemmiksi käsitteiksi. Sisällönanalyysin vaiheet ovat aineiston litterointi, analyysiyksikön määrittely, aineistoon perehtyminen, aineiston koodaus, kokonaisuuksien jakaminen osiin ja alaluokkien määrittely, aineiston tutkimien tutkimuskysymysten kautta, luokkien yhdistäminen ja uudelleen nimeäminen, jäsentely ja kuvaaminen. (Tuomi 2008, 94)

## **7 Tutkimusanalyysi**

### **7.1 Haastateltavat yritykset**

Haastateltavia yrityksiä oli seitsemän. Haastateltavat henkilöt olivat aina yrityksen perustajia ja yrityksessä suurimpina vastuunkantajina toimivia henkilöitä. Kohteena olivat mikroyritykset, joiden koko rajattiin henkilöstömäärän perusteella. Yritykset jakautuivat tasaisesti toiminimien ja osakeyhtiöiden välille, muita yritysmuotoja ei ollut. Osakeyhtiöillä on keskimääräisesti suurempi liiketoiminta, kuin toiminimellä toimivilla yrittäjillä. Muutama uudemmissa yrittäjistä, jotka toimivat vielä toiminimellä, kertoivat että aikovat muuttaa yrityksensä osakeyhtiöksi jos yrityksen toiminta alkaa tuottamaan riittävästi. Haastateltujen yritysten alat jakautuivat hyvin erilaisiin aloihin, kahta samaa toimialan edustajaa ei ollut. Aloja oli muun muassa jälleenmyyjä, kampaaja, farmari ja valokuvaaja sekä kuljetusfirma. Haastateltavat yritykset olivat myös kaikki eri-ikäisiä, yksi juuri aloittanut ja muutamia jo useita vuosikymmeniä yrittäjinä toimineita. Yritykset olivat Etelä-Suomesta ja Länsi-Suomesta, mm Somerolta, Helsingistä ja Porvoosta.

Haastattelujen tavoitteena oli saada selville yrittäjien mielipide maksuliikenteen helppoudesta kotimaassa, EU:ssa ja muissa maissa. Muut kysymykset käsittelivät muun muassa meidän ehdotusta paperilaskustandardista EU:ssa sekä mahdollisia syitä laskujen hallintaan liittyen. Tutkimuksen osaongelmaan, eli valelaskuihin liittyen oli myös kysymyksiä. Kysymykset ovat nähtävissä liitteessä 1, huomiotavaa on, että kysymyksiä ei aina kysytty samassa järjestyksessä, sillä haastattelut toteutettiin ennemminkin keskusteluna, kuin perinteisempänä kysymys – vastaus haastattelua. Tämä tapa valittiin sen takia, että tällä tavalla on mahdollista saada helpommin syventävää ja perusteellisempaa tietoa aiheesta, kuin vain pelkällä suoralla vastauksella kysymykseen. Haastateltaessa käytettiin myös selventäviä kysymyksiä, jos huomattiin, että kysymys joko ymmärrettiin väärin tai vastattiin niin sanotusti ohi aiheesta. Haastatteluissa ei käytetty äänitallennusta, joka olisi ollut hyvä idea, vaan vastaukset kirjoitettiin ylös käsin ja haastatteluista tehtiin myös samalla tavalla joitakin muistiinpanoja.

### **7.2 Kysymykset ja vastaukset**

Aivan ensimmäinen osio haastateltaessa oli yrityksen perustietojen selvittäminen, kuten ikä, koko, ala ja toiminta-alue. Itse haastattelun tutkimus osio aloitettiin selvittämällä kenen vastuulla laskutus ja laskujen maksaminen on yrityksessä. Kysymyksen tavoitteena on selvittää, että kuka on vastuussa yrityksen maksuliikenteestä ja kenen vastuulla on myös kehitysideat sekä onko yrityksissä mahdollisesti käytössä laskujen hyväksymiskiertoa. Yrityksissä laskutuksesta vastuussa oli suurimmaksi osaksi yrittäjä itse.

Kysymykseen sisältyi myös alakohta, jossa kysyttiin onko laskutusta ulkoistettu, mutta tätä palvelua ei käyttänyt kukaan. Maksuliikenteen vastuu oli täten pääosin yrittäjällä. Vaikka toimenpiteitä ei ollut ulkoistettu, monilla yrityksistä oli erikseen laskutukseen tarkoitettuja sovelluksia käytössä. Toisessa kysymyksessä kysyttiin onko yrityksellä toimintaa Suomen ulkopuolella, mutta säännöllistä toimintaa oli vain yhdellä. Myös muuta valuuttaa kuin euroa käytti vain yksi yritys. Näin ollen tätä ei voinut käyttää tietona luotettavien johtopäätöksien tekemiseen siitä, vaikuttaako eri valuuttojen käyttäminen maksuliikenteen hoitamiseen vaikeuttavalla tavalla. Joten valuuttojen vaikeuttava vaikutus jäi ennakkoletukseksi, joka oli että se hankaloittaa varsinkin laskuttamista. Ainoa yritys, jolla oli ulkomaanvaluuttaa käytössä, oli osakeyhtiö. Kumpikin kysymys ymmärrettiin niin, kuin oli tarkoitettukin, eikä niitä tarvinnut selventää.

Kolmantena kysymyksenä käsiteltiin onko maksuliikenne järjestetty helposti Suomessa ja koetaanko että se on haasteellista. Tämä toimi pääkysymyksenä ja kaikki tämän jälkeen tulevat kysymykset tukevat tätä kysymystä. Lähtökohtaisesti maksuliikenteen hoitamista Suomessa ei koettu vaikeaksi, mutta parannettavia osia olisi. Esitimme oman ehdotuksen laskustandardista niin Suomessa kuin EU:ssakin. Tätä pidettiin erinomaisena ideana, mutta järjestämisessä näkemykset vaihtelivat eri yrittäjien kesken. Tämän kysymyksen kohdalla oli merkittäviä eroja eri yritysmuotojen välillä. Tässä ehdotuksessa pidettiin nimenomaisesti siitä, että EU:sta ja sen ulkopuolelta tulevat laskut olisivat englanniksi, Suomen sisäiseen laskustandardiin ei ollut niin paljon kannatusta, johtuen siitä että suurin osa piti kotimaisia laskuja jo selvinä. Noin puolet haastatelluista olivat sitä mieltä, että standardin pitäisi olla lailla pakollinen ja loput haastatelluista olivat taas vahvan suosituksen puolella, suurin osa pakkoa puolustaneista oli osakeyhtiöitä. Huomioitavaa oli myös, että e-lasku on aina standardimuotoinen, joten tästä voisi tulla tulokseen, että e-laskua voisi suositella käyttöön enemmän. Tämän kysymyksen osalta vaadittiin paikoitellen selvittämistä, sillä kaikki eivät ymmärtäneet tarkoitettulla tavalla mitä standardilla tarkoitettiin.

Tämän jälkeen käsiteltiin laskutuksen ja laskujen maksamisen työläyttä. Pääasiallisesti laskujen maksamisesta ei pidetty, syitä tähän oli useita. Yrityksen laskut ja laskujen maksaminen hoidettiin pääasiassa työpäivän päätteeksi. Yleinen syy siihen ettei maksuliikenteen hoitamisesta pidetty oli, ettei sen koettu tuovan yritykselle minkäänlaista lisäarvoa. Se koettiin pelkästään rutiininomaiseksi tehtäväksi. Haasteeksi koettiin ennen kaikkea laskutus, koska siellä tehtiin paljon virheitä. Siitä huolimatta, että tämä tiedostettiin, tapoja ei paljoa muutettu. Tyypillisimpiä virheitä olivat laskujen muodostamisessa tapahtuneet pienet virheanalyysit, esimerkiksi työn koon määrittelyssä, joka johti näin ollen laskutetun summan väärään kokoon. Laskujen maksamista ei koettu hankalaksi, oli erillistä järjes-

telmää sen hoitamiseen tai ei. Jos lasku jäi maksamatta, se johtui pääosin inhimillisestä virheestä, eli lasku oli päässyt hukkumaan tai se oli kokonaisuudessaan jäänyt tulematta. Laskujen maksamatta jäämisen kysymyksessä tapahtui osassa haastatteluista virhe. Koska alkuun työtä teki kaksi henkilöä, toinen kysyi muutamassa haastattelussa, miksi lasku jätetään tahallisesti maksamatta, eikä miksi lasku saattaa jäädä maksamatta. Keskimäärin aikaa laskutukseen ja laskujen hoitamiseen kului muutamia tunteja viikossa, yhdessä tapauksessa aikaa tosin käytettiin vain puoli tuntia kuussa. Laskujen hoitaminen ja maksaminen hoidettiin pääosin muuna, kuin työaikana. Vapaa-ajan kuluttaminen laskujen maksamiseen koettiin myös sen vaivalloisuutta lisääväksi.

Kävimme yrittäjien kanssa myös läpi olisiko heidän maksuliikenteessä parannettavaa heidän omasta mielestään. Kaikki olivat sitä mieltä, että heidän maksuliikenne on hyvällä mallilla. He eivät nähneet suuria puutteita omissa käytännöissään ainakaan enää. Mikäli haasteita oli aikaisemmin havaittu, ne oli joko jo korjattu, tai sitten niihin oli puututtu muun muassa maksuohjelmia hankkimalla. Vaikka ei koettu että maksuliikenteen hoitaminen vaatisi enää konkreettisia toimenpiteitä, niin omissa tavoissa löytyisi suurimman osan mielestä kuitenkin parannettavaa. Samalla kysyttiin, ovatko yrittäjät harkinneet maksuliikenteen hoitamisen ulkoistamista. Usea koki olevansa valmis kokeilemaan palvelua, jos se olisi edullinen, mutta he eivät kuitenkaan uskoneet, että se toimisi hyvin. Sen kanssa koettiin pelkoa liiallisesta ulkoistamisesta. Maksuliikenne haluttiin hoitaa itse, jotta kontrolli rahaliikenteessä pysyisi yrityksen sisällä. Sillä haasteena nähtiin luottamuspuola ulkopuoliseen toimijaan, jonka kanssa yrityksen maksuliikenne hoidettaisiin.

Viimeisenä erillisenä kokonaisuutena olivat valelaskut ja hämäret puhelinkaupat. Valelaskuista ei vallinnut yleistä kantaa. Kaikki kuitenkin tiedostivat näiden olemassa olon. Valelaskuihin myönsi olleensa törmännyt kaikki paitsi yksi, jossain kohtaa uraansa. Vallitsevana mielipiteenä oli, että eniten valelaskuja ja varsinkin puheluita oli tullut yrityksen alkuvaiheessa. Koettiin, että kun yritys on juuri aloittanut mahdollisimman moni yrittää saada hyötyä uuden yrittäjän kokemattomuudesta. Valelaskujen ja puheluiden yleinen piirre oli, että soittaja tai laskuttaja oli harhaanjohtavasti nimetty kuten jokin virallinen toimi tai luotettava yritys. Useat tarjoukset olivat voitu naamioida näyttämään laskuilta. Usea yrittäjä sanoi, että ei ole kuitenkaan maksanut tai ostanut mitään näiden valelaskujen kautta. Tiedostettiin kuitenkin, että pieni summainen valelasku voi päätyä maksetuksi, ellei epäilyttäviä laskuja tarkasteta tarkasti. Puhelut toimivat hieman eri tavalla, niissä yritetään kalastaa myöntymistä kauppaa keinolla millä hyvänsä. Puhelinmyynnin kanssa koettiin haasteelliseksi se, ettei kauppaan liittyen uskaltanut sanoa mitään jotta kauppaa ei vahingossakaan voi ymmärtää hyväksytyksi. Melkein jokainen kertoi, että ei osta puhelinmyyjiltä mi-



tään. Tätä perusteltiin aikaisempien huonojen kokemusten tai vakuuksien puutteiden perusteella. Mainittiin myös puutteellinen informaatio kaupasta ja sen kohteesta.

Viimeiseksi käsiteltiin muita aiheeseen liittyviä asioita yrittäjien kanssa. Suurena aiheena olivat verot, etenkin arvonlisävero ja verottajan joustamattomuus. Arvonlisäveron hoitaminen jakoi mielipiteitä. Osa piti sitä tarpeettoman haastavana ja osan mielestä se hoitui siinä missä muukin maksuliikenteen hoitaminen. Arvonlisäverossa kritiikkiä sai muun muassa se, että se pitää itse laskea ja sen ymmärtäminen usein vaatii ulkopuolista apua. Etuna sen sijaan nähtiin että arvonlisäveroa voi käyttää niin sanotusti pikalainana, eli arvonlisäveron osuutta pystyttiin käyttämään omiin maksuihin.

Toisaalta myös huomautettiin siitä, että arvonlisäveron osuus tuhlantui myös joskus omiin kuluihin, mikä aiheutti lisää byrokratiaa ja haasteita sen hoitamiseen. Verottajan joustamattomuudesta mainittiin etenkin liian tarkka eräpäivä, korot käynnistyvät päivänkin myöhästymisestä, eikä edes ulkopuolisesta syystä johtuva myöhästymisen ollut hyväksyttävä syy myöhästymiseen. Korot ja sanktiot koettiin myös korkeiksi. Myös verojen suunnittelu nähtiin vaikeana ilman ammattilaisen apua, tästä esimerkkinä mainittiin verovähennykset.

Yrittäjät mainitsivat myös muita pienempiä asioita, jotka voivat vaikuttaa maksuliikenteeseen. Käteismaksut ovat hyvin harvassa, pääasiassa käteistä käytetään ainoastaan kuluttajakaupassa missä siinäkin korttimaksut ovat pitkälti syrjäyttäneet kolikot ja setelit. Yritysten välisessä kaupassa laskutus on yleisin tapa. Näiden koettiin hankaloittavan selvyyttä, sillä siitä ei pidetty että joudutaan käyttämään useita eri maksutapoja. Näiden lisäksi kirjanpitoa pidettiin harvemmin oikeasti hyödyllisenä. Se nähtiin pääosin vain ylimääräisenä pakkona ja kuluna josta ei ole yrittäjälle suurtakaan hyötyä. Näiden merkitys kokonaisuutena maksuliikenteeseen on kuitenkin vähäinen.

## 8 Johtopäätökset

Tutkimuksessa haettiin vastausta kysymykseen koetaanko maksuliikenteen hoitaminen mikroyrityksissä haasteelliseksi. Näin ei pääosin ollut, vaikkakin osaa maksuliikenteen alueista, kuten verojen hoitaminen koettiin haasteelliseksi. Vastauksista sai pääteltyä sen, että yrittäjät kokevat maksuliikenteen hoitamisen selkeäksi ja siihen ei suoranaisesti kaivata helpottavia palveluita. Suomessa maksuliikenteen hoitaminen on siis helppoa ja ne virheet joita siinä mahdollisesti tapahtuu, ovat pääosin inhimillisiä virheitä eikä suinkaan joko osaamattomuudesta tai maksuliikenteen haasteellisuudesta johtuvaa. Yrittäjät kokivat että jos maksuliikenteen hoitamiseen tarkoitettu palvelu kuitenkin halvalla löytyisi, he voisivat kokeilla sitä. Vahva epäily oli, että siitä ei olisi riittävää hyötysuhdetta. Tämä johtui siitä, että se työn määrä mikä maksuliikenteen hoitamiseen kuluu, on pieni. Myöskään ei uskottu, että kyettäisiin luottamaan ulkopuoliseen palvelun tarjoajaan riittävästi. Tämän perusteella johtopäätös on että sellainen palvelu on turha.

Laskustandardi olisi hyvä asia, mutta vain vahvana suosituksena eikä pakkona. Koska laskustandardit saivat niin hyvän vastaanoton, olisi hyvä siirtyä yhä enemmän ja enemmän kohti e-laskuja, sillä se ovat jo standardi muotoisia. Olisi siis hyvä, jos maksuliikennettä saisi entistä enemmän sähköiseen muotoon ja tällä tavoin vähentää yrittäjien työtaakkaa. Myös maiden väliselle kaupalle määriteltä lingua franca, eli yleiskieli olisi hyödyllinen.

Valelaskuja ja hämäriä puhelinkauppoja tulee yrittäjille paljon. Niitä erityisesti tulee uusille ja nuorille yrittäjille, sillä heitä koetaan olevan helpompaa huijata. Valelaskut ovat joko suoraan huijausyrityksiä, veloittamalla palvelusta tai tuotteesta jota ei ole tai ne voivat olla tarjouksia, jotka ovat naamioitu laskuiksi. Näistä jälkimmäisen tyyppiset olivat yleisempiä. Suoraan huijaustarkoitukseen tarkoitettuja laskuja on hankalampi huomata, jos ei ole tarkkana laskujen tarkistamisessa. Maksuliikenteen ulkoistamisessa oli myös pelko siitä, ettei ulkopuolinen toimija välttämättä tiedä, mitä tuotteita ja palveluita on tilattu ja mistä siis kuuluu maksaa lasku ja mitkä taas ovat vain kalastelu yrityksiä. Puhelinkauppoihin olisi hyvä saada selvyyttä ja sääntelyä, jotta ihan mitä tahansa vastausta ei voida tulkita kaupan suostumiseksi.

Haastateltujen yritysten yritysmuodot eivät vaikuttaneet vastauksiin, sillä vastaukset olivat hyvin samankaltaisia sekä osakeyhtiöillä, että yksityisillä elinkeinonharjoittajilla. Olisi ollut

tulosten luotettavuuden kannalta hyvä, jos olisi ollut mahdollista haastatella muitakin yritysmuotoja, ainakin avointa yhtiötä tai kommandiittiyhtiötä. Näitä on nykyään hankala löytää varsinkin päätettyjen rajausten sisällä. Kommandiittiyhtiöt ja avoimet yhtiöt alkavat olemaan harvinaisia, sillä niitä on 75 prosenttia vähemmän kuin yksityisiä elinkeinonharjoittajia. Myöskään maksuperusteisuus ja suoriteperusteisuus eivät vaikuttaneet vastauksiin. Tämä oli yllättävää, sillä ennako- oletuksena oli että se vaikuttaisi vastauksiin. Todennäköisesti nämä edellä mainitut seikat olisivat saattaneet vaikuttaa vastauksiin hieman isomman koon yrityksissä ja isomman liiketoiminnan omaavissa yrityksissä. Oletettavaa olisi, että varsinkin osakeyhtiöissä olisi vaikeampaa hoitaa maksuliikennettä suoriteperusteisuuden takia. Suoriteperusteisuus nimittäin vaikuttaa taloushallinnollisiin toimintoihin jo niin suuresti, että sillä saattaisi olla maksuliikenteen hoitamiseen vaikeuttava vaikutus. Tosin Maksuperusteisissakin yrityksissä lisäliiketoiminnan tuoma työmäärä vaikeuttaisi myös niissä maksuliikenteen hoitamista. Jos tämä olisi ollut tutkimusta aloittaessa tiedossa, olisi ollut tutkimuksen tähdellisyyden kannalta ollut parempi idea tutkia yrityksiä, joilla on suurempi yritystoiminta.

Johtopäätöksistä jäi puuttumaan haastateltujen yritysten ulkomaantoiminnan puutteen vuoksi se näkökulma, vaikeuttaako eri valuuttojen käsittely yritystoimintaa ja olisiko siihen tarvetta saada helpottavia toimintoja. Tämä olisi ollut hyvä saada selville, sillä se yksi ja ainoa yritys, joka käytti muitakin valuuttoja, kuin euroa piti valuuttojen käsittelemistä hieman haasteellisena ja sanoi siitä, että valuuttojen kanssa on vaarana se, että päätyy kaupassa häviölle johtuen tappiollisista valuuttakursseista. Tätä aihetta voisi tutkia lisää, mutta todennäköisesti kannattaa valita suurempia yrityksiä, sillä mikroyrityksillä tuskin on yhtä paljon ulkomaantoimintaa, kuin pienillä ja keskisuurilla yrityksillä, puhumattakaan suurista yrityksistä.

Itse tutkimuksesta voi tehdä sellaisen johtopäätöksen, että tämä oli hyvä tehdä, sillä tällä todistettiin vääräksi ennako-oletus, eli se että yrittäjät kokevat maksuliikenteen hoitamisen haasteelliseksi mikroyrityksissä. Ideana oli myös tutkia sitä, olisiko tarvetta palvelulle jolla maksuliikenteen hoitamista saataisiin helpotettua, johon vastattiin että ei tarvetta, mutta sitä voitaisiin kokeilla. Tätä olisi voinut suunnitella tarkemmin, koska jos itse asettuisi yrittäjän kenkiin, ei välttämättä itseltäkään löytyisi halua ja uskallusta ulkoistaa noin yksinkertaista asiaa, kuin maksuliikenne. Tämän tutkiminen olisi voinut olla mielekkäämpää suuremmissa yrityksissä, joissa maksuliikenteen hoitaminen vie ison osan työajasta tai siihen on palkattu erikseen työntekijä sitä hoitamaan.

Jotta tutkimus olisi voinut olla hyvä sekä luotettava, siihen olisi pitänyt saada enemmän yrityksiä haastateltavaksi. Tämä osoittautui haasteelliseksi, sillä suurimmalta osalta yrittä-

jistä ei löytynyt riittävästi kiinnostusta osallistua haastatteluun. He vetosivat siihen, ettei heillä ole vain yksinkertaisesti riittävästi aikaa tunnin haastatteluun. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikutti myös olennaisesti se, että koska sitä teki alkuun kaksi henkilöä, ei ollut mahdollista että kumpikin olisi ollut paikalla aivan kaikissa haastatteluissa. Tämän takia esimerkiksi yhdessä kysymyksessä oli tapahtunut virhe ja muutamassa haastattelussa kysyttiin asia väärällä tavalla. Myös analyysiin vaikuttaa olennaisesti se, että haastattelut tehtiin pitkällä aikavälillä, eikä vastauksia analysoitu läheskään aina heti. Koska haastattelusta oli paikoitellen vähän materiaalia ylhäällä ja tähän lisäksi se että yhden haastattelun materiaalit olivat hyvän aikaa hukassa, analyysi jäi köykäiseksi. Tähänkin vaikutti se, että siihen aikaan tutkimusta teki kaksi henkilöä ja aikatauluja oli haasteellista saada sellaiseksi, että olisi joko voinut yhdessä analysoida tai sitten verrata omia analyysyjä toisen tekemiin. Kuitenkaan tutkimuksen luotettavuus ei tästä niin kärsinyt, sillä haluttuihin asioihin saatiin vastaus, eli tutkimus antaa siis Etelä-Suomen ja Länsi-Suomen alueella haastattelujen mikroyritysten näkemyksen tutkimusongelmiin.

Teoreettisen osion pätevyyteen vaikuttaa olennaisesti teoreettisen materiaalin teorialähteiden vähäisyys ja niiden puute. Lähteitä oli hyvin haasteellista löytää, siten että niissä esitetään asiat ajankohtaisesti ja sillä tavalla mitä teoreettiseen osioon kaivattiin. Kirjalliset lähteet olisivat usein olleet vanhoja, sillä uusien painosten saaminen osoittautui mahdottomaksi, koska kaikki ajankohtaiset teokset olivat lainassa ja niihin oli liian pitkä odotusaika, ottaen huomioon opinnäytetyön ajalliset rajoitukset. Internetistä lähteitä taas löytyisi helposti, mutta niissä taas on haasteellista niiden paikkansapitävyyden ja luotettavuuden todentaminen. Vaikka olisi löytynyt useita sivuja helposti, mistä olisi voinut tietoa saada, ne eliminoituivat siitä syystä, että niiden luotettavuutta ei voitu tarkistaa millään tavalla. Nykyaikana informaationhakuun pitäisi panostaa enemmän, sillä hakukoineita käyttämällä on helppoa etsiä tietoa, mutta se onko löydetty tieto hyvää, ei ole varmuutta.

Maksuliikennettä voisi yrittää näiden tietojen perusteella vielä yksinkertaistamaan. Se onnistuisi esimerkiksi asettamalla enemmän standardeja. Tosin standardit jakavat mielipiteitä, mutta kun ne on saatu käyttöön ja niitten käyttämiseen on totuttu, se mahdollistaa kaikille yhtenäisen maksuliikenteen hoitamisen, joka nopeuttaa ja olennaisesti helpottaa muiden kanssa toimimista. Tietysti muutosvastarintaa on oletettavasti tässä tapauksessa, sillä osa yrittäjistä oletettavasti vastustaisi standardeja sen takia että alkuun niiden kanssa toimiminen voi tuntua työläältä ja jopa haasteelliselta.

## 9 Lähteet

I. Mäkinen & T. Söderström, 2003, Talous ja kannattavuus, Vantaa, Dark oy

J. Aaltola & R. Valli, 2010, Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2, Juva, Ps- kustannus

J Niskanen & M. Niskanen, 2013, Yritysrahoitus, Edita

J. Tuomi, 2008, Kvali, kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet, Jyväskylä, Jyväskylän yliopistopaino

J. Tuomi & A. Sarajärvi, Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi, 2009, Vantaa, Hansa-print oy

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016a

Vahingonkorvaus tavarán kaupassa

Luettavissa: <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavarán-vika-tai-puute/vahingonkorvaus/>

Luettu: 23.3.2016

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016b

Hinnan alennus ja kaupanpurku

Luettavissa: <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavarán-vika-tai-puute/hinnanalennus-ja-kaupan-purku/>

Luettu 24.3.2016

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016c

Tavarán korjaaminen ja vaihto

Luettavissa: <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Viat-viivastykset/tavarán-vika-tai-puute/korjaaminen/>

Luettu: 23.3.2016

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2016d

Valelasku näyttää oikeilta laskulta.

<http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/huijaukset/valelaskut/>

Luettu 10.3.2016

K. Kohonen & L. Pekkanen, 2010, Toimistopalvelut, Edita Prima oy

Lindorff oy

Näin varaudut: Vale-lasku saapuu loma-aikaan

Luettavissa: <http://profit.lindorff.fi/valelasku-saapuu-loma-aikaan/>

Luettu 10.3.2016

Nordea pankki Suomi oyj

E-lasku

Luettavissa: <http://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset-raha-asiat/tilit-ja-maksut/e-lasku.html>

Luettu: 23.3.2016

P. Alasuutari, 2011, Laadullinen tutkimus 2.0, Riika, Vastapaino

Pankki opas

Riskiton sijoittaminen.

Luettavissa: <http://www.pankki-opas.com/riskiton-sijoittaminen.html>

Luettu 21.4.2016

Sanomalehti Karjalainen oy

Yrittäjät ihmeissään - valelaskuista syytä tehdä rikosilmoitus

Luettavissa: <http://www.karjalainen.fi/uutiset/uutis-alueet/talous/item/28093-yrittajat-ihmeissaan-valelaskuista-syyta-tehda-rikosilmoitus>

Luettu 14.3.2016

Sanoma Media Finland oy/ Taloussanomat 2015

E-lasku, netposti, sähköpostilasku – hermot palavat, mutta yksi voittaa

Luettavissa: <http://www.taloussanomat.fi/raha/2015/12/22/e-lasku-netposti-sahkopostilasku-hermot-palavat-mutta-yksi-voittaa/201516918/139>

Luettu 28.3.2016

Suomen Yrittäjät 2016a

Toiminimi, eli yksityinen elinkeinonharjoittaja.

Luettavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi->

[FI/minustakoyrittaja/perustamistoimet/elinkeinonharjoittaja/](http://www.yrittajat.fi/fi-FI/minustakoyrittaja/perustamistoimet/elinkeinonharjoittaja/)

Luettu 10.5.2016

Suomen Yrittäjät 2016b

Yritysmuodot ja liiketoiminta.

Luettavissa: [http://www.yrittajat.fi/fi-FI/yritystoiminnanabc/yritysmuodot\\_ja\\_liiketoiminta/](http://www.yrittajat.fi/fi-FI/yritystoiminnanabc/yritysmuodot_ja_liiketoiminta/)

Luettu 21.4.2016

Suomen Yrittäjät 2016c

Yrittäjäyys Suomessa.

Luettavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/suomenyrittajat/yrittajyyssuomessa/>

Luettu: 21.4.2016

Suomen yrittäjät 2016d

Avoimen yhtiön perustaminen ja vastuut.

Luettavissa: <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/minustakoyrittaja/perustamistoimet/avoinyhtio/>

Luettu 10.5.2015

Taloushallintoliitto

Suoriteperusteinen kirjanpito

Luettavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/paakirjanpito-ja-osakirjanpidot-0>

Luettu 30.4.2016

Tilastokeskus 2016a

Tietoa tilastoista.

Luettavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/mikroyritys.html>

Luettu 10.5.2016

Tilastokeskus 2016b

Pk- yritys.

Luettavissa: [http://www.stat.fi/meta/kas/pk\\_yritys.html](http://www.stat.fi/meta/kas/pk_yritys.html)

Luettu 21.4.2016

Tilistar oy 2016

Huijauslaskut yleistyvät kesällä, näin varaudut oikein

Luettavissa: <http://www.palkkatar.fi/huijauslaskut-yleistyvat-kesalla-nain-varaudut-oikein/>

Luettu 14.3.2016

T.Lindholm & Juhani Kettunen, 2009, Kansantalous, Edita

Työ- ja elinkeinoministeriö, Yritys-suomi 2016a

Osakeyhtiö.

Luettavissa: <https://www.yrityssuomi.fi/osakeyhtio>

Luettu 10.5.2016

Työ- ja elinkeinoministeriö, Yritys-suomi 2016b

Kommandiittiyhtiö.

Luettavissa: <https://www.yrityssuomi.fi/kommandiittiyhtio>

Luettu 10.5.2016

Työ- ja elinkeinoministeriö, Yritys-Suomi 2016c

Osuuskunta

Luettavissa: <https://www.yrityssuomi.fi/osuuskunta>

Luettu 21.4.2016

Valtion konttori 2016

Kirjanpidon ja tilinpäätöksen käsitteet.

<http://www.valtiokonttori.fi/kasikirja/public/default.aspx?nodeid=23975#M>

Luettu 10.5.2016

Verohallinto 2016a

Arvonlisäverotus EU-tavarakaupassa,

Luettavissa: <https://www.vero.fi/fi->

[FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Arvonlisaverotus\\_EUtavarakaupassa\(14381\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Arvonlisaverotus_EUtavarakaupassa(14381))

Luettu: 25.3.2016

Verohallinto 2016b

Kirjanpito ja tilintarkastus – osakeyhtiö ja osuuskunta

Luettavissa: <https://www.vero.fi/fi->

[FI/Yritys\\_ja\\_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio\\_ja\\_osuuskunta/Tuloverotus/Kirjanpito\\_ja\\_tilintarkastus\\_osakeyhtio\(10872\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Tuloverotus/Kirjanpito_ja_tilintarkastus_osakeyhtio(10872))

Luettu: 11.4.2016



Verohallinto 2016c

Kirjanpito, tilikausi ja verovuosi

Luettavissa: <https://www.vero.fi/fi->

[FI/Yritys ja yhteisoasiakkaat/Liikkeen ja ammatinharjoittaja/Tuloverotus/Kirjanpito tilikausi ja verovuosi\(9362\)](https://www.vero.fi/fi-)

Luettu: 10.04.2016

Yleisradio 2016

Käteisen rahan tarve vähenee, mutta täysin ilman ei vielä pärjää.

Luettavissa: <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/02/19/kateisen-raham-tarve-vahenee-mutta-taysin-ilman-ei-viela-parjaa>

Luettu: 23.3.2016

## 10 Liitteet

### 10.1 Liite 1

1. Kuka vastaa laskutuksesta/laskuista? Onko ulkoistettu. Jos on niin miksi:
  - a. Kuka laskuttaa, kuka seuraa
  - b. Mikä kaikki on ulkoistettu
2. Onko ulkomaan toimintaa? Maksetaanko eri valuutoissa
3. Koetko laskujen maksamisen rasitteeksi
4. Onko laskutus/laskujen maksaminen vaivalloista. Mikä osio nähdään työläimpänä
5. Kuinka paljon aikaa käytät aikaa laskujen/laskutuksen parissa
6. Onko maksuliikenteen hoitamisessa parannettavaa. Mikä olisi todennäköisin syy laskun maksamatta jäämiseen.
7. Onko harkittu tekevän muutoksia taloushallinnon toimenpiteisiin
8. Onko maksuliikenne järjestetty helposti Suomessa? Vaikuttaisiko laskustandardi mitenkään
9. Onko valelaskuja tullut vastaan, onko niitä tullut enemmän uutena tai ajan kuluessa?
10. Onko omia ehdotuksia tai muuta kommentoitavaa?
11. Kuinka moni maksaa käteisellä nykyään?
12. Haluaisitko ulkoistaa laskutuksenkin?